

ANEXO VI

ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

O presente anexo descreve os requisitos técnicos relacionados à qualidade da prestação dos serviços de comunicação de voz na rede, incluindo os serviços relacionados a: fornecimento, configuração, implantação, customização, gerenciamento, assistência técnica e suporte técnico, no CAPGV e nas Unidades Distribuídas.

A empresa contratada compromete-se a prestar os serviços descritos no Edital e em seus Anexos, considerando os componentes que os integram, com base nos parâmetros descritos neste Anexo.

Todos os requisitos apresentados devem ser integralmente atendidos pela CONTRATADA. O não atendimento a qualquer dos requisitos apresentados, no todo ou em parte, sujeitará a CONTRATADA às sanções previstas em contrato, e às eventuais medidas legais cabíveis.

O CONTRATADO deverá realizar, com agendamento e periodicidade mínima mensal, a critério do BANCO, nas dependências do CAPGV em Fortaleza-CE, durante todo o período do Contrato, reuniões para posicionamento sobre a prestação de assistência e suporte técnico, incluindo ações relacionadas a:

- a) Prevenção sobre o surgimento de problemas técnicos e sua solução, caso ocorram;
- b) Discussões sobre evolução da solução, proposições e apoio na definição de novas implementações;
- c) Acompanhamento e agilização das soluções para os chamados eventualmente abertos;
- d) Planejamento de capacidade e análise qualitativa de tráfego.

1. ATENDIMENTO E RECUPERAÇÃO DE SERVIÇOS

Devem ser garantidos tempos de atendimento e recuperação de serviços, em casos de falha, a partir da abertura dos chamados, de acordo com a tabela e as definições abaixo:

Tipo de Severidade	Início efetivo da recuperação da falha	Recuperação dos Serviços
Alta	Ação imediata	2 horas e 4 horas para as Unidades Distribuídas
Média	Atendimento em até 4 horas	12 horas
Baixa	Atendimento em até 12 horas	24 horas

A recuperação dos Serviços contempla o fornecimento de peças, componentes de *hardware*, *software* e os serviços necessários ao restabelecimento dos Serviços na forma definitiva, deixando-os em pleno uso, ou provisória, desde que operacionais. Para a tabela acima, caso haja necessidade de deslocamento, devem-se acrescentar 2 horas para cada 150 km distante da Região Metropolitana das Capitais dos Estados onde existam Unidades do Banco. Aplicam-se as seguintes definições:

- i. Alta: Esta classificação é usada para qualquer falha ocorrida em Serviços Urgentes, elencados abaixo:
 - a) Serviço de Servidor de voz corporativo;
 - b) Serviço de Servidor de Mídia;
 - c) Serviço de Gateways de voz;
 - d) Serviço de Unidade de Resposta Audível-URA/Fax;
 - e) Serviço de Mesas de Operações Financeiras;
 - f) Serviço de Contact Center;
 - g) Serviço de Gravação de Chamadas;
 - h) Serviço de Gerenciamento de Rede.
- ii. Média: Esta classificação é usada para qualquer falha ocorrida em Serviços de Média Urgência, elencados abaixo:
 - a) Serviço de Interface Celular;
 - b) Serviço de Sistema de Tarifação.
- iii. Baixa: Esta classificação é usada para qualquer falha ocorrida em Serviços de Baixa Urgência, elencados abaixo:
 - a) Serviço de ATA – *Analog Terminal Adapter*;
 - b) Serviço de Terminais de Voz;
 - c) Serviço de *Unified Communication*;
 - d) Serviço de Correio de Voz/FAX.

Os tempos descritos acima não serão válidos para os casos de manutenções programadas. As manutenções programadas somente serão realizadas com a concordância prévia da gestão do Banco do Nordeste.

2. SUPORTE TÉCNICO

Os parâmetros de qualidade para os serviços de suporte técnico deverão ser aferidos por intermédio da verificação do cumprimento dos tempos máximos especificados no presente Anexo, para cada um dos serviços listados a seguir.

Sempre que houver lançamento de novas versões de sistema operacional ou *firmware* para os componentes da solução fornecidos para o CAPGV e para as unidades distribuídas do Banco, que agreguem correções aos serviços prestados ou atualizações, deverão ser fornecidos e instalados pela CONTRATADA, após solicitação formal do Banco.

As implementações de novas funcionalidades suportadas pela solução para ativação de requisitos de segurança, desempenho ou alinhamento da solução com novos padrões, recomendações, ajustes tecnológicos ou de relatórios deverão ser realizadas, sem ônus para o Banco, em até **10 (dez) dias úteis**, a partir da solicitação formal do Banco, desde que não sejam ocasionadas por falha, cuja prazo de atendimento encontra-se definido no item 1 deste Anexo.

As implementações de ajustes de parâmetros de QoS – *Quality of Service* (Qualidade de Serviço) e modificações de CODECs configurados inicialmente na solução oferecida pela CONTRATADA devem ser realizadas, sem ônus para o Banco, em até **48 (quarenta e oito) horas**, a partir da solicitação formal do Banco, desde que não sejam ocasionadas por falha, cuja prazo de atendimento encontra-se definido no item 1 deste Anexo.

As solicitações de mudanças de localização de componentes ou de instalação de novos serviços de comunicações, no CAPGV e nas Unidades distribuídas, deverão ser atendidas e implementadas na data que for indicada pelo Banco, a qual será informada à CONTRATADA com a devida antecedência.

As referidas mudanças poderão ocorrer fora do horário comercial, inclusive nos sábados, domingos e feriados, a critério do Banco. As mudanças de localização poderão ser internas (dentro do mesmo prédio) ou externas (mudança para novo endereço).

Os demais serviços de suporte técnico não mencionados neste anexo deverão ser atendidos em um prazo máximo de **10 (dias) úteis**, sem ônus para Banco, a partir da solicitação formal do Banco.

3. Tabela Resumida do SLA

A tabela a seguir resume os parâmetros do acordo de níveis de serviço para novas instalações e ampliações. Os índices de disponibilidade se referem tanto para os serviços em produção quanto para os novos.

Serviço	Local	Acordo de Nível de Serviço		
		Tempo de Instalação (dias corridos)	Disponibilidade	Assistência Técnica Severidade
Serviço de Servidor de Voz Corporativo	CAPGV	90 dias	99,9%	Alta
Serviço de Servidor de Mídia	CAPGV	7 dias	99,7%	Alta
Serviço de Gateway de Voz	Capital	30 dias	99,7%	Alta
	Interior	45 dias	99,7%	Alta
Serviço de ATA - <i>Analog Terminal Adapter</i>	Capital	2 dias	99,4%	Baixa
	Interior	3 dias	99,4%	Baixa
Serviço de Interface Celular	Capital	7 dias	99,7%	Média
	Interior	8 dias	99,7%	Média
Serviço de Terminal de Voz	Capital	1 dia	99,4%	Baixa
	Interior	2 dias	99,4%	Baixa
Serviço de Unidade de Resposta Audível - URA	CAPGV	20 dias	99,9%	Alta
Serviço de Mesa de Operações Financeiras	CAPGV	7 dias	99,9%	Alta
Serviço de Sistema de Tarifação	CAPGV	N/A	99,7%	Média
Serviço de <i>Contact Center</i>	CAPGV	5 dias	99,9%	Alta
Serviço de Gravação de Chamadas	CAPGV	5 dias	99,9%	Alta
Serviço de <i>Unified Communication</i>	CAPGV	10 dias	99,4%	Baixa
Serviço de Correio de Voz/Fax	CAPGV	5 dias	99,4%	Baixa
Gerenciamento da Solução	CAPGV	-	99,9%	Alta

3.1. As instalações mencionadas na coluna Tempo de Instalação contemplam os seguintes serviços:

- i. Serviço de Servidor de voz corporativo – Instalação de um novo servidor de voz corporativo;
- ii. Serviço de Servidor de Mídia – Ampliação do número de canais;
- iii. Serviço de *Gateways* de voz – Instalação de um novo *Gateway* de Voz;
- iv. Serviço de ATA – *Analog Terminal Adapter* – Instalação de um novo ATA;
- v. Serviço de Interface Celular – Instalação de novas *interfaces* celulares *standalone* ou de 12 chips;

- vi. Serviço de Terminais de Voz – Instalação de novos terminais após contratação inicial;
- vii. Serviço de Unidade de Resposta Audível-URA/Fax – Ampliação do número de canais;
- viii. Serviço de Mesas de Operações Financeiras – Instalação de novas Mesas de Operações Financeiras (terminal operador);
- ix. Serviço de Sistema de tarifação – Instalação de um novo Sistema de Tarifação;
- x. Serviço de *Contact Center* – Ampliação do número de Licenças de Agente Unificada e de Supervisor. Ampliação também do número de canais do discador inteligente;
- xi. Serviço de Gravação de Chamadas – Ampliação do número de usuários (ramais) de gravação;
- xii. Serviço de *Unified Communication* – Ampliação do número de Licenças de UC (*Desktop, Web e Smartphone*);
- xiii. Serviço de Correio de Voz/FAX – Ampliação do número de usuários com correio de voz/fax.

3.2. Cálculo do índice de disponibilidade

O cálculo do índice de disponibilidade será efetuado, aplicando-se a fórmula abaixo:

$ID = \{[(DR + IJ) / DP] \times 100\}$, sendo:

ID = Índice de Disponibilidade

DR = Disponibilidade Real no mês

IJ = Indisponibilidade Justificada no mês

DP = Disponibilidade Prevista = 24 x número de dias do mês

Nota: A indisponibilidade justificada decorre de:

Períodos de Manutenção;

Paradas acordadas com o Banco;

Motivos de força maior (desastres naturais, guerras etc).